

## سياسة تكافؤ فرص العمل التشريع السادس – إجراءات تقديم الشكوى

### نبذة عامة:

تلتزم شركة فيا بتحقيق أهداف سياستي تكافؤ فرص العمل و التمييز الإيجابي (سياسة توفير فرص خاصة بالأفراد الذين تعرضوا للتمييز لكونهم من الأقليات)، و ستقوم الشركة بتحقيق تلك الأهداف من خلال ما يلي:

- ضمان تقديم الشركة لكافة خدماتها و امتيازاتها من حيث مستوى ونوعية خدمة النقل بغض النظر عن العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو الجنس، أو العمر، أو الإعاقة.
- تعزيز المشاركة الكاملة والعادلة للأقليات و ذوي الدخل المحدود في إتخاذ القرار المتعلق بعملية النقل.
- منع أي تنصّل أو حد أو مماثلة متعلقة بامتيازات البرامج و الأنشطة المؤثرة على الأقليات أو ذوي الدخل المحدود.
- تيسير الحصول على خدمات وبرامج و أنشطة شركة فيا لذوي القدرة المحدودة باللغة الإنجليزية.

### أ- الإجراءات المتبعة في حالة وقوع التمييز:

يحق لأي شخص يعتقد بأنه قد تعرض لأي نوع من أنواع التمييز على أساس عرقي، أو أصل قومي، أو لون، أو جنس، أو عمر، أو إعاقة، أو حتى المهارة المحدودة في التحدث باللغة الانجليزية، بأن يقوم برفع شكوى إلى مكتب تكافؤ فرص العمل لدى شركة فيا. بالنسبة للأفراد ذوي القدرة المحدودة بإجادة اللغة الإنجليزية، فإنهم يستطيعون الحصول على المساعدة بهذا الصدد من خلال الاتصال بقسم خدمة العملاء في الشركة، الواقع في العنوان التالي:

١٠٢١ سان بيدرو، سان أنطونيو، تكساس، ٧٨٢١٢  
هاتف : ٢٠٢٠-٣٦٢-٢١٠

## ب- تقديم الشكوى:

يجب تقديم الشكوى في غضون ١٨٠ يوماً من تاريخ الادعاء بوقوع التمييز. تستطيع إرسال شكوى خطية لشركة فيا إلى العنوان التالي:

عناية: مسؤول مكتب تكافؤ فرص العمل  
٨٠٠ وست مرتل، سان أنطونيو، تكساس، ٧٨٢١٢

أو تستطيع الاتصال على رقم الهاتف: ٢٠٧٥-٣٦٢-٢١٠، أو عبر الانترنت من خلال ملاً نموذج الشكوى الموجود على موقع شركة فيا الإلكتروني: <http://www.viainfo.net>، أو

من خلال المراسلة إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي: [martha.flores@viainfo.net](mailto:martha.flores@viainfo.net)، ومن ثم إحالة الشكوى إلى الموظف المسؤول لدى مكتب تكافؤ فرص العمل.

في حال معرفة أي موظف بحدوث شكوى من جراء وقوع تمييز، عليه أن يتصل فوراً بمسؤول مكتب تكافؤ فرص العمل لدى الشركة للتصرف.

بالإضافة إلى استخدام الشركة لمرعيات أصول التشريع السادس، يستطيع المشتكي أن يتقدم بشكوى مبنية على أسس التشريع السادس إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لاتحاد مصلحة النقل، وذلك على العنوان التالي:

عناية: منسق برنامج قانون التشريع السادس  
البنية الشرقية، الطابق الخامس، TCR  
٢٠٠ انيو جيرسي أفنيو، الجنوب الشرقي، واشنطن العاصمة، رمز البريد ٢٠٥٩٠

## ج- مضمون الشكوى:

يجب أن تتضمن الشكوى وصفاً سردياً للادعاءات بتفصيل تام يكفل لمسؤول مكتب تكافؤ فرص العمل القدرة على فهم ما حصل بالضبط، ووقت وقوعه، و الأساس الذي بنيت عليه شكوى ادعاء التمييز (على سبيل المثال العرق، اللون، الأصل القومي... إلخ)

يجب أن تحتوي الشكوى على جميع معلومات الاتصال الخاصة بصاحب الشكوى، و التي تتضمن الاسم، العنوان، رقم الهاتف، بالإضافة إلى جميع معلومات الاتصال الخاصة بجميع الشهود أو الأفراد ذوي معرفة وثيقة الصلة بموضوع الشكوى.

يجب أن تكون الشكوى مؤرخة وموقعة من قبل المشتكي أو ممثله.

## د- مراجعة الشكوى:

سوف يقوم المسؤول بمكتب تكافؤ فرص العمل لدى شركة فيا بمراجعة الشكوى لتحديد ما إذا كانت من ضمن صلاحياته، و ذلك وفقا للمعايير التالية:

- ما إذا كان صاحب الشكوى ينتمي إلى مجموعة محمية بالقانون (الجماعات التي تعرضت للاضطهاد أو التمييز عبر التاريخ).
- ما إذا كان صاحب الشكوى يدعي بتعرضه لمعاملة تمييزية على أساس عرقي، أو أصل قومي، أو لون، أو جنس، أو عمر، أو إعاقة، أو حتى القدرة المحدودة بإجادة اللغة الإنجليزية.
- ما إذا كان صاحب الشكوى يدعي بتعرضه لسوء المعاملة بناءً على تعرضه لفعل تمييزي أو تحرشي.

عند تأكد المسؤول بمكتب تكافؤ فرص العمل بأن موضوع الشكوى من ضمن صلاحياته، يبادر بالتحقيق الفوري في جميع الشكاوى المقدمة، كما يتم التعامل معها بطريقة سرية.

إذا كان موضوع الشكوى خارجا عن صلاحيات مكتب تكافؤ فرص العمل، ولكن من ضمن صلاحيات قسم آخر، فسوف تحال الشكوى إلى ذلك القسم لاتخاذ القرار المناسب بشأنها. سوف يتم إعلام الموظف المسؤول بمكتب تكافؤ فرص العمل بالخطوات المتخذة للفصل بشأن هذه الشكوى المقدمة.

## هـ عملية التحقيق:

سيقوم الموظف المسؤول بمكتب تكافؤ فرص العمل باتخاذ الخطوات التالية كحد أدنى، للتحقيق في الفعل التمييزي المزعوم. تتضمن هذه الخطوات المحددة ما يلي:

- الاتصال بمدير القسم حيث وقع فعل التمييز المزعوم، لتحديد ما إذا كان قد شرع فعلا بالتحقيق بهذه الواقعة، وماهي نتائج ذلك التحقيق.
- مراجعة جميع الوثائق المتعلقة بهذه الواقعة، وتعريف الممارسات والإجراءات المتبعة لاتخاذ القرار المناسب بشأنها.
- تحديد وإجراء مقابلات مع أشخاص ذوي معرفة وثيقة بالواقعة المزعومة التي نتج عنها موضوع الشكوى. على سبيل المثال، صاحب الشكوى أو المدعي، شهود الواقعة، أو غيرهم من الأشخاص الذين حددهم المدعي، أو آخرون تعرضوا لموقف مماثل، أو أي طرف آخر يمتلك معلومات ذات صلة بموضوع الشكوى.

## و- الشكوى اللاحقة و الشكوى المعدلة:

يجب استخدام النموذج المخصص لشكوى التمييز عند تقديمها، سواء كانت شكوى لاحقة أو معدلة. بيد أن باستطاعة المدعي تقديم شكواه المعدلة بواسطة البريد الإلكتروني أو بأي شكل خطي آخر. سوف يقوم المسؤول بمكتب تكافؤ فرص العمل بمراجعة كل شكوى لاحقة أو معدلة لتحديد ما إذا كان الادعاء بيّناً، أو يجب إدراجه في الشكوى الأصلية ومسار التحقيق بها.

## ز- إكمال التحقيق والتصريف النهائي عقبه:

عند الانتهاء من التحقيق، سيقوم المسؤول بمكتب تكافؤ فرص العمل بإعداد تقارير التحقيق النهائية التي سيقدمها للرئيس التنفيذي لشركة فيا و المتضمنة لنتائج التحقيق. يجب إتمام التحقيق وتقديم التقرير النهائي لنتيجة ذلك التحقيق خلال ستين يوم عمل.

سوف يقوم الموظف المسؤول بمكتب تكافؤ فرص العمل بالفصل بشأن الشكوى المقدمة على الشكل التالي:

### • الشكاوى المدعمة بأدلة:

إذا كانت الأدلة المقدمة كافية لإثبات الادعاءات سيتم إثبات هذه الشكوى. ومن ثم ستؤخذ الإجراءات التصحيحية المناسبة على الفور لتذكرك التمييز. إضافةً إلى ذلك، سيتم بحث سياسة حظر التمييز والإجراءات التي تمنع فعل التمييز مع الجاني. وسوف يتم اتخاذ التدابير التأديبية المناسبة، و قد يخضع الجاني للتدريب وفقاً للسياسات التأديبية لشركة فيا.

### • الشكاوى غير المدعمة بأدلة:

إذا لم يكن هناك أدلة كافية لإثبات هذه الادعاءات، سوف يتم اعتبار الشكوى غير مدعمة.

## ح- إجراءات الاستئناف:

إذا كان المدعي غير راضٍ عن القرار المتخذ بشأن الشكوى المقدمة، أو الإجراءات المتبعة، ويرغب بالطعن في هذا القرار، عليه أن يقوم بالطعن مباشرة للرئيس التنفيذي لشركة فيا على العنوان التالي:

٨٠٠ وست ميرتل، سان أنطونيو، تكساس، ٧٨٢١٢

كما ويستطيع المدعي الطعن مباشرة لدى اتحاد مصلحة النقل.

على الطعن المقدم للرئيس التنفيذي لشركة فيا أن يكون خطياً، و يقدم خلال ثلاثين يوم عمل من تاريخ الفصل بالشكوى، كما يجب أن يتضمن اسم المدعي، و عنوانه، و رقم هاتفه. يجب على المدعي أن يذكر الأسباب التي جعلته يعتقد بأن قرار و إجراءات الفصل بالشكوى كانت مجحفة بحقه و خاطئة. سوف يحدد الرئيس التنفيذي الوقت و المكان الموافق عليهما من قبل الطرفين لإجراء المقابلة الخاصة بالطعن والنظر مع المدعي في الاستئناف. سيقوم الرئيس التنفيذي بإصدار تقرير مكتوب عن نتيجة الاستئناف خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ المراجعة.

يستطيع المدعي تقديم طعن لاتحاد مصلحة النقل عبر إرساله إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لاتحاد مصلحة النقل، وذلك على العنوان التالي:

عناية: منسق برنامج قانون التشريع السادس

البنية الشرقية، الطابق الخامس، TCR

١٢٠٠ نيو جيرسي أفنيو، الجنوب الشرقي، واشنطن العاصمة، رمز البريد ٢٠٥٩٠

#### ط- تدابير الإجراءات العلاجية:

في أي وقت يتم فيه خرق أو انتهاك هذه السياسة، سيتم اتخاذ الإجراءات العلاجية المناسبة فوراً.

ي- حفظ موظف مكتب تكافؤ فرص العمل لسجلات التحقيق و لمتطلبات عملية رفع التقارير:

إن موظف مكتب تكافؤ فرص العمل في الشركة هو المسؤول عن جميع متطلبات حفظ السجلات و عملية رفع التقارير في إطار السياسات و الإجراءات المتبعة.